

El Indecopi recomienda a los ciudadanos planificar sus viajes y comprar los pasajes en empresas formales

- ✓ **A través de la campaña informativa ‘Hacemos Patria protegiendo los derechos del consumidor’, institución brinda consejos para empoderar a consumidores.**

Ante la cercanía de las Fiestas Patrias y los feriados largos, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) recomienda a los ciudadanos planificar sus viajes, comprando los pasajes con anticipación y tomando los servicios de empresas formales. De esta manera, el viaje representará una buena experiencia.

La institución ofrece estos consejos a través de la campaña informativa ‘Hacemos Patria protegiendo los derechos del consumidor’; así, promueve el consumo responsable de productos y servicios más demandados en esta época. También ofrece información útil sobre los proveedores más sancionados para que los ciudadanos puedan tomar mejores decisiones de compra.

En ese sentido y a través de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, el Indecopi, insta a los consumidores a comparar precios, ofertas y tomar los servicios de empresas formales. Además, pone a disposición el servicio ‘Mira a quién le compras’, mediante el cual los usuarios pueden conocer el comportamiento de las empresas en el mercado y saber si han sido sancionadas: <http://servicios.indecopi.gob.pe/appCPCSUMBuscador/>

Asimismo, la Autoridad Nacional destaca que en su labor proactiva de empoderar al consumidor, cuenta con diversas herramientas y canales de atención para que estos puedan hacer valer sus derechos. Así, en caso no reciban un servicio idóneo existen las siguientes vías de reclamo:

1. **Libro de Reclamaciones**, documento físico o virtual, que debe tener todo establecimiento comercial, mediante el cual se registra una queja o reclamo. El proveedor tendrá un plazo máximo de 30 días para dar una respuesta.
2. **Servicio de Atención al Ciudadano (SAC)**, busca una pronta solución al problema suscitado, mediante el diálogo y la conciliación.

¿Cómo presentar el reclamo?

- Vía telefónica, llamando al 224 7777 (Lima) o a la línea gratuita 0800-4-4040 (desde provincias). Asimismo, llamando a las oficinas del Indecopi en todo el Perú.
- Personalmente, en cualquiera de las oficinas del Indecopi en todo el país.
- Vía Internet, accediendo a Presenta tu Reclamo:
<https://www.indecopi.gob.pe/presenta-tu-reclamo-conversa-nosotros>
- Correo electrónico: sacreclamo@indecopi.gob.pe
- ‘Reclamos Indecopi’, APP de descarga gratuita desde el Play Store, para Android. Es un

Misión del INDECOPI

Propiciar el buen funcionamiento del mercado, en beneficio de los ciudadanos, consumidores y empresarios, mediante la defensa de los consumidores, la prevención y fiscalización de prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, la protección de la propiedad intelectual y la promoción y desarrollo de una infraestructura y cultura de la calidad en el Perú.

Para mayor información:

prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 / 5016

Síguenos en
Indecopi Oficial



canal adicional para la recepción de los reclamos de los consumidores a través del SAC. Permite adjuntar archivos relacionados al reclamo, ya sean documentos de texto, imágenes, incluso audios y videos en formatos mp3, mp4, mpeg,wav,mov, etc., con un peso máximo de 20MB.

Cabe precisar que la campaña incluye la difusión de información relevante a través de los medios de comunicación masiva, las redes sociales de la institución, así como sus propios canales, como Radio Indecopi que se transmite a través de su pagina web: www.indecopi.gob.pe.

De esta manera, los ciudadanos podrán participar activamente de esta campaña, a través del hashtag “#SomosPeruanosResponsables” haciendo consultas. Radio Indecopi, también se suma a esta importante labor de difusión en la que se entregará información sobre servicios más demandados en esta fecha como: transporte aéreo y terrestre, tarjetas de crédito, compras por Internet, entre otros temas.

Lima, 04 de julio de 2016

Misión del INDECOPI

Propiciar el buen funcionamiento del mercado, en beneficio de los ciudadanos, consumidores y empresarios, mediante la defensa de los consumidores, la prevención y fiscalización de prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, la protección de la propiedad intelectual y la promoción y desarrollo de una infraestructura y cultura de la calidad en el Perú.

Para mayor información:

prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 / 5016

Síguenos en   
Indecopi Oficial